



**DUQUE  
DE CAXIAS**  
PREFEITURA

# Ouvidoria Geral do Município



Relatório Estatístico – **MARÇO**

**EXERCÍCIO**

**SECRETARIA DE  
COMUNICAÇÃO**



**2025**

# Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias

ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br



PREFEITURA  
**Duque de  
Caxias**  
UNIDOS PELO TRABALHO

Elaborado em: MARÇO/2025

## Prefeitura Municipal de Duque de Caxias

### OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (OGMDC)

DIRETOR DE OUVIDORIA

**Nilton Júnio Ribeiro Quaresma**

DIRETOR DE ANÁLISE DE DADOS

**David Antonio de Freitas**

OUVIDOR GERAL

**Edrisio Avelino da Costa**

SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO

**Michaell Cezar Soares França**

PREFEITO MUNICIPAL

**Jonathas Rego Monteiro Porto Neto**

*Netinho Reis*

EQUIPE TÉCNICA

RESPONSÁVEL PELA

ELABORAÇÃO E REVISÃO:

*Nilton Júnio Ribeiro Quaresma*

*David Antonio de Freitas*

*Dayane Mendes dos Santos*

*Nikolas Brian Victor da Silva*

*Livia Katllen C. Patriota Leite*

*Rildo Luiz Soares*

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2. Encaminhamentos</b>	<b>4, 5</b>
<b>3. Indicadores</b>	<b>5</b>
3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação	6
3.2. Atendimentos por Assunto	7
3.3. Atendimentos por Secretaria	8
3.4. Atendimentos por Modalidade	9
3.5. Atendimentos Encaminhados e Solucionados pela OGM	10
3.6. Assuntos Mais Demandados	11
3.7. Atendimentos por Gênero	12
3.8. Atendimentos por Faixa Etária	13
3.9. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	14
<b>4. Fala.BR</b>	<b>15</b>
<b>5. Considerações Finais</b>	<b>16</b>

## 1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município disponibiliza o Relatório Estatístico Mensal referente a março de 2025, consolidando os principais indicadores quantitativos das manifestações recebidas. O objetivo desse relatório é aprimorar a transparência na gestão pública, oferecendo uma visão detalhada sobre a origem, tipologia, assuntos e o encaminhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A publicação do relatório no Portal da Transparência reforça o compromisso da administração municipal com a prestação de contas, assegurando à sociedade o acesso à informação e fortalecendo os mecanismos de participação social. A Ouvidoria Geral do Município reafirma seu papel como canal legítimo de comunicação entre o cidadão e o poder público, promovendo uma gestão mais aberta, acessível e comprometida com a melhoria dos serviços públicos.

### **Acesse!**

<https://transparencia.duquedecaxias.rj.gov.br/ouvidoria.php>

**Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias**

Nilton Júnio Ribeiro Quaresma – Matrícula nº 37.051-7

**Diretor de Análise de Dados do Município de Duque de Caxias**

David A. Freitas – Matrícula nº 45.651-9

**Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias**

Edrisio Avelino da Costa – Matrícula nº 37.011-8

## 2. Encaminhamento

A Ouvidoria Geral do Município tem o prazer de apresentar o resumo consolidado das atividades realizadas durante o mês de março de 2025.



**587**

Atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias no mês de março de 2025.



**512**

Pedidos de informação



**75**

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

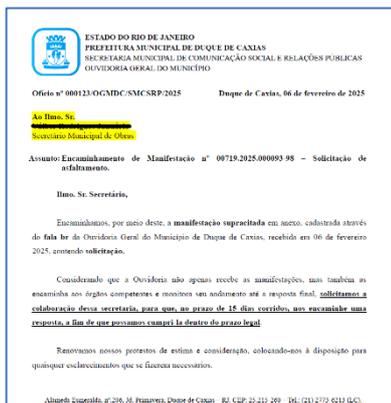
Todas as manifestações foram devidamente registradas no mapa de Gerenciamento do Banco de Dados - GBD.

DUQUE DE CAXIAS PREFeITURA										Gerenciamento de Banco de Dados - GBD										OUVIDORIA GERAL		
JANEIRO/2025		CANAL		REQUERENTE				COMPROVANTE				ORGÃO GESTOR										
MANIFESTAÇÃO	ATENDENTE	MEIO UTILIZADO	NOME	GÊNERO	FAIXA ETÁRIA	PROTÓTIPO	TIPO	SECRETARIA	PASTA	SIGLA	SECRETÁRIO / RESP.											

### Transparência/Rastreabilidade:

Visando promover transparência e a possibilidade de acompanhamento integral dos processos, todas as manifestações encaminhadas para as secretarias responsáveis, são **protocoladas**.

DUQUE DE CAXIAS PREFeITURA		PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO	
PROTÓTIPO Nº	46784/OGM/06.02.2025.10.53		
DATA DE CADASTRAMENTO	quinta-feira, 6 de fevereiro de 2025		
REQUERENTE	[REDACTED]		
TELEFONE	[REDACTED]		
E-MAIL	teste@teste.com.br		
RESPONSÁVEL	[REDACTED]		
ASSUNTO	SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE		
CANAL DE ATENDIMENTO	PRESENCIAL		
SOLICITOU O ANONIMATO?	O ANONIMATO NÃO FOI SOLICITADO		
<p>Cidadão em contato com a Ouvidoria</p> <p><b>RELATO DO REQUERENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elogio</li> <li>✓ Sugestão</li> <li>✓ Solicitação</li> <li>✓ Reclamação</li> <li>✓ Denúncia</li> <li>✓ Pedido de Informação</li> </ul>		<p>O MUNICÍPIO RELATA QUE, DEVIDO À FALTA DE PODA DAS ÁRVORES EM SUA RUA, OS GALHOS SE TORNARAM DENSOS E SE ESTENDEM ATÉ A VIA PÚBLICA, O QUE PODE REPRESENTAR UM RISCO À SEGURANÇA DOS MORADORES E TRANSEUNTES. DIANTE DESSA SITUAÇÃO, SOLICITA A REALIZAÇÃO DA PODA DAS ÁRVORES, VISANDO MELHORAR A SEGURANÇA E PROPORCIONAR MAIOR COMODIDADE PARA TODOS QUE TRANSITAM PELA LOCALIDADE. LOCALIZADO NO ENDEREÇO: RUA TARCE MENEZES DE FREITAS LIMA, ESQUINA COM MONTE CASEIROS, BAIRRO: PARQUE PAULICEIA, DUQUE DE CAXIAS, RJ, CEP:25.070-110.</p>	



## Encaminhamentos Específicos:

As **manifestações** são direcionadas às secretarias competentes, assegurando que cada demanda seja tratada por especialistas das áreas relacionadas, com o objetivo de fornecer respostas assertivas e eficazes.

### 3. Indicadores

Os indicadores da Ouvidoria Geral são essenciais, auxiliando gestores na análise e estratégia para melhorar os serviços públicos.

-  Atendimentos por Tipo de Manifestação;
-  Atendimentos por Assunto de Manifestação;
-  Atendimentos por Secretaria Responsável;
-  Atendimentos por Modalidade;
-  Atendimentos Registrados e Não Registrados;
-  Assuntos Mais Demandados;
-  Atendimentos por Gênero;
-  Atendimentos por Faixa Etária;
-  KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;

Essa disposição facilita a análise sistêmica do desempenho.

### 3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

A Ouvidoria Geral classifica as manifestações recebidas em **seis categorias diferentes**:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - MAR/2025

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA		0	13										13	2,21%
RECLAMAÇÃO		0	47										47	8,01%
SOLICITAÇÃO		0	2										2	0,34%
INFORMAÇÃO (E-SIC)		0	512										512	87,22%
SUGESTÃO		0	0										0	-
ELOGIO		0	13										13	2,21%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>								

NOTA: ATENDIMENTOS DO TIPO E-SIC, PODEM SER REGISTRADOS (FALA.BR) E NÃO REGISTRADOS (TEL, E-MAIL E PRESENCIAL).

### 3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

Registro de atendimentos por assunto em março/2025, apresentado por uma tabela com números absolutos e percentuais de cada categoria.

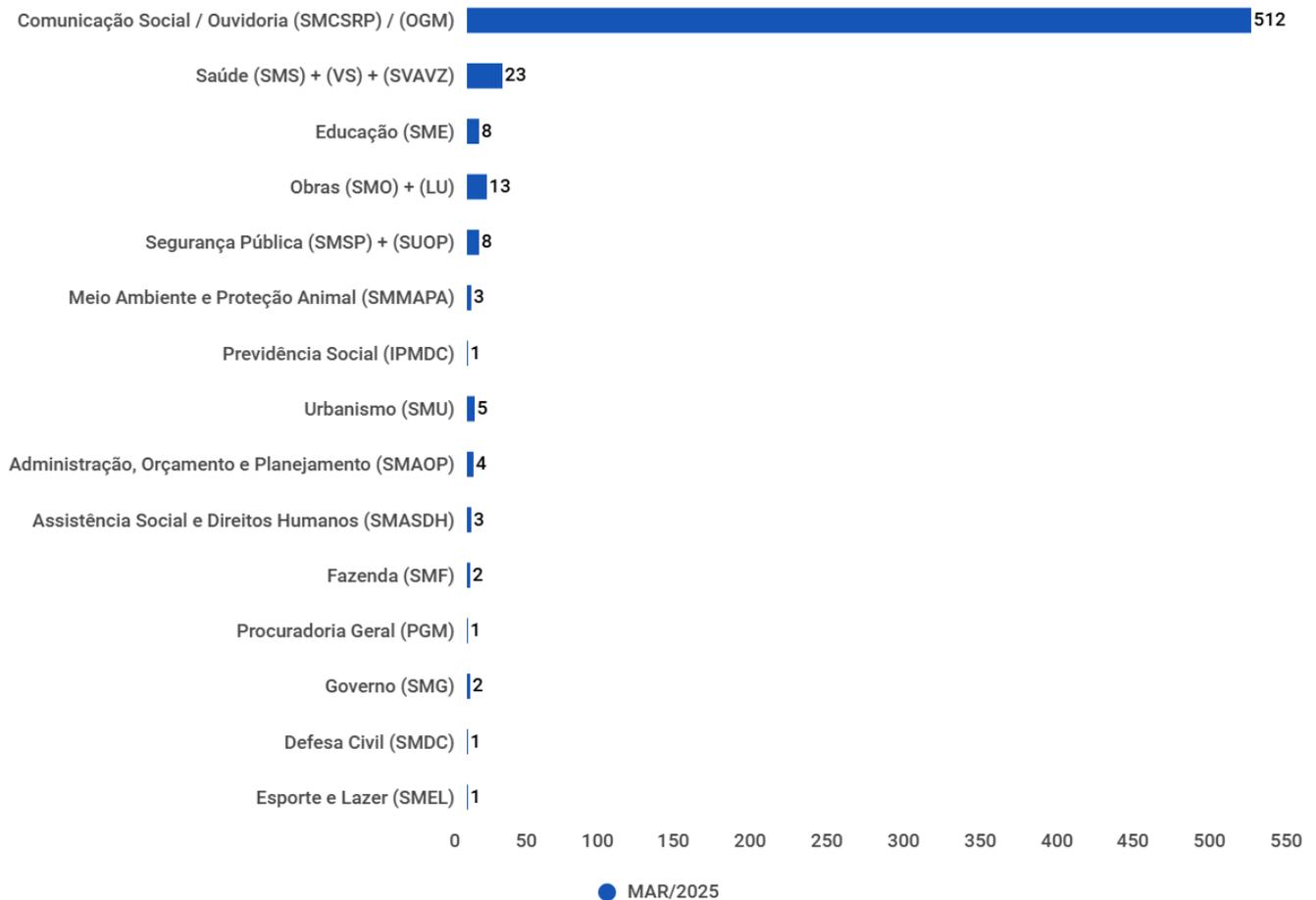
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - MAR/2025

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ASFALTO			2										2	0,34%
ATENDIMENTO RUIM			3										3	0,51%
CASA COM RISCO DE DESABAMENTO			1										1	0,17%
COLETA DE LIXO			1										1	0,17%
COMUNICADOS E ORDENS JUDICIAIS			1										1	0,17%
CONDIÇÃO INSALUBRE			1										1	0,17%
CONDUTA IRREGULAR DE FUNCIONÁRIOS			2										2	0,34%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR			1										1	0,17%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO			5										5	0,85%
DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTOS E BUEIROS			2										2	0,34%
DIREITOS/BENEFÍCIOS			1										1	0,17%
ELOGIO AO ATENDIMENTO			5										5	0,85%
ELOGIO PARA FUNCIONÁRIO			8										8	1,36%
ESTACIONAMENTO			3										3	0,51%
FALTA DE CRECHES MUNICIPAIS			1										1	0,17%
FALTA DE ESCOLAS MUNICIPAIS			2										2	0,34%
FALTA DE MEDIADORES			2										2	0,34%
FALTA DE MEDICAMENTOS			1										1	0,17%
FISCALIZAÇÃO SANITÁRIA			1										1	0,17%
FOCO DE DENGUE			1										1	0,17%
INFESTAÇÕES DE PRAGAS			1										1	0,17%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO			512										512	87%
LIMPEZA URBANA			3										3	0,51%
LOTEAMENTO			1										1	0,17%
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL			1										1	0,17%
MARCAÇÃO DE CONSULTA			1										1	0,17%
MAUS TRATOS AOS PACIENTES			1										1	0,17%
MULTA DE TRÂNSITO			2										2	0,34%
OBRA DA PREFEITURA			1										1	0,17%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA			3										3	0,51%
OBSTRUÇÃO DE RUA			1										1	0,17%
PEDIDO DE CELERIDADE			5										5	0,85%
POLUIÇÃO SONORA			3										3	0,51%
PROGRAMA TARIFA ZERO			2										2	0,34%
RETIRADA DE ENTULHO			1										1	0,17%
TAXAS E TRIBUTOS			1										1	0,17%
TERRENO ABANDONADO			2										2	0,34%
TRANSPORTE ESCOLAR			1										1	0,17%
VAGA ESCOLAR			1										1	0,17%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>								

### 3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico a seguir ilustra a participação das secretarias e dos setores de atendimento.



ATENDEnte: TODOS

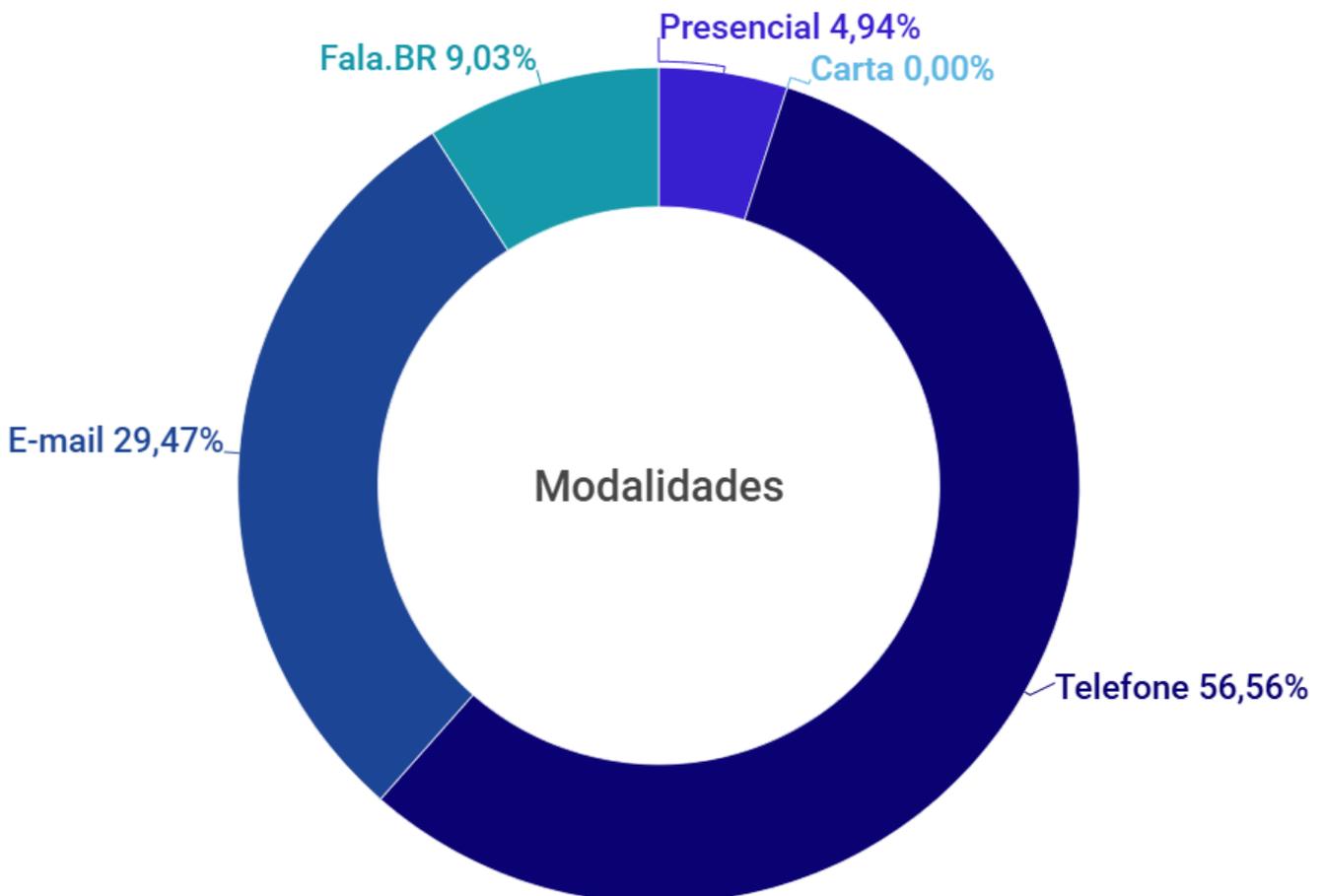
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - MAR/2025

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)		1											1	0,17%
GOVERNO (SMG)		2											2	0,34%
COMUNICAÇÃO SOCIAL / OUVIDORIA (SMCSRP) / (OGM)		512											512	87,22%
ADMINISTRAÇÃO, ORÇAMENTO E PLANEJAMENTO (SMAOP)		4											4	0,68%
FAZENDA (SMF)		2											2	0,34%
URBANISMO (SMU)		5											5	0,85%
OBRAS (SMO) + LU		13											13	2,21%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ		23											23	3,92%
EDUCAÇÃO (SME)		8											8	1,36%
PREVIDÊNCIA SOCIAL (IPMDC)		1											1	0,17%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP) + SUOP		8											8	1,36%
DEFESA CIVIL (SMDC)		1											1	0,17%
MEIO AMBIENTE E PROTEÇÃO ANIMAL (SMMAPA)		3											3	0,51%
ESPORTES E LAZER (SMEL)		1											1	0,17%
ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS (SMASDH)		3											3	0,51%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>									

NOTA: VS + SVAVZ = SUPERINTENDÊNCIAS DA SAÚDE (SMS)  
 SUOP = SUPERINTENDÊNCIA DA SEGURANÇA (SMSP)  
 LU = SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS (SMO)

### 3.4. Atendimentos por Modalidade

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município foram registradas através de diferentes canais de comunicação, conforme a distribuição apresentada abaixo:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - MAR/2025

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL			29										29	4,94%
TELEFONE			332										332	56,56%
E-MAIL			173										173	29,47%
FALA.BR			53										53	9,03%
CARTA			0										0	-
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>								

**CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNICÍPIES:**

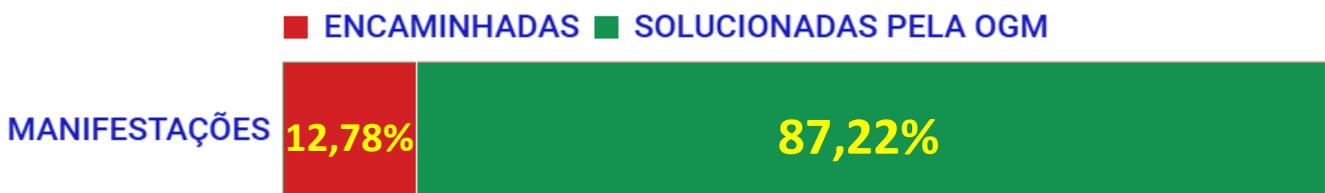


**Telefone da Ouvidoria Geral do Município**  
3900-1651



### 3.5. Atendimentos Encaminhados e Solucionados pela OGM

O gráfico a seguir detalha a distribuição dos atendimentos realizados em março de 2025, diferenciando entre os encaminhados e os solucionados diretamente pela Ouvidoria Geral, sem intermediários, fornecendo informações claras e úteis para os cidadãos do Município de Duque de Caxias.



ATENDENTE: TODOS RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS E SOLUCIONADAS PELA OGM - MAR/2025

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ENCAMINHADAS			75										75	12,78%
SOLUCIONADAS			512										512	87,22%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>								

ENCAMINHADAS: CORRESPONDE A TODOS OS ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS PARA AS SECRETARIAS RESPONSÁVEIS.

SOLUCIONADAS: ATENDIMENTOS SOLUCIONADOS PELA OGM SEM A NECESSIDADE DE ENCAMINHAMENTO.

Nosso objetivo é atender às demandas e, a partir disso, viabilizar melhorias significativas na cidade.

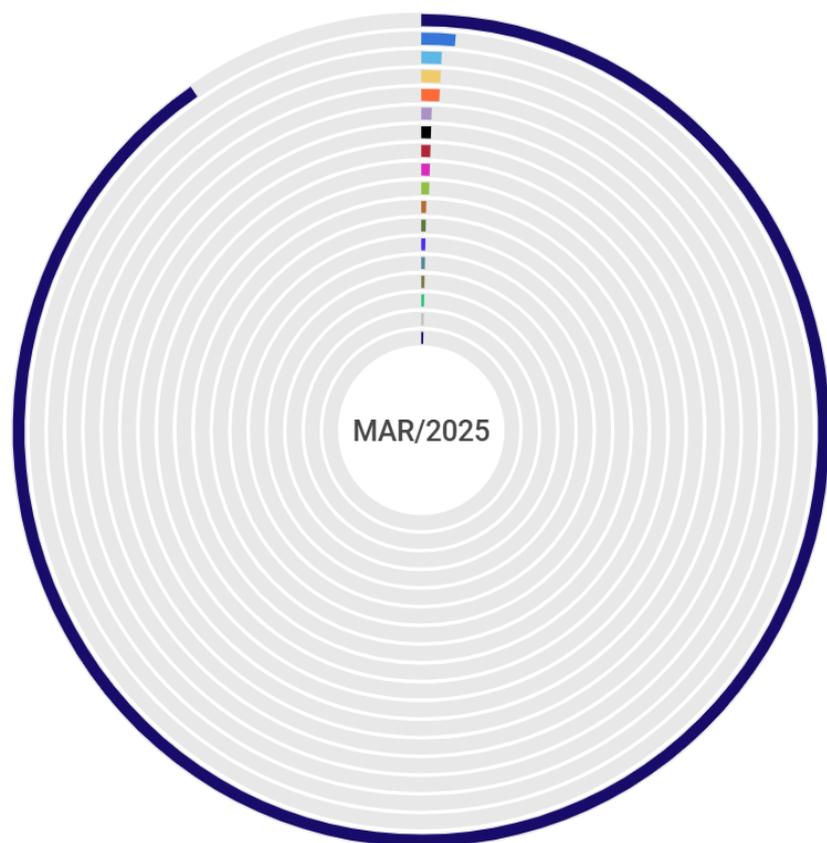
Estamos empenhados em tornar nossos canais mais acessíveis e eficientes, identificando áreas que necessitam de aprimoramento e assegurando que as solicitações da população sejam tratadas com transparência, agilidade e qualidade. Essa abordagem reafirma nosso compromisso com a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos.

**UMA VISÃO AMPLA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.**

### 3.6. Assuntos Mais Demandados

O assunto mais recorrente é o Pedido de Informação e Orientação (e-SIC), que é tratado diretamente pela Ouvidoria Geral, sem a necessidade de encaminhamento às secretarias.

- INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO
- ELOGIO PARA FUNCIONÁRIO
- PEDIDO DE CELERIDADE
- DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO
- ELOGIO AO ATENDIMENTO
- ATENDIMENTO RUIM
- ESTACIONAMENTO
- LIMPEZA URBANA
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- POLUIÇÃO SONORA
- ASFALTO
- CONDUTA IRREGULAR DE FUNCIONÁRIOS
- DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTOS E BUEIROS
- FALTA DE ESCOLAS MUNICIPAIS
- FALTA DE MEDIADORES
- MULTA DE TRÂNSITO
- PROGRAMA TARIFA ZERO
- TERRENO ABANDONADO



#### TOP 5

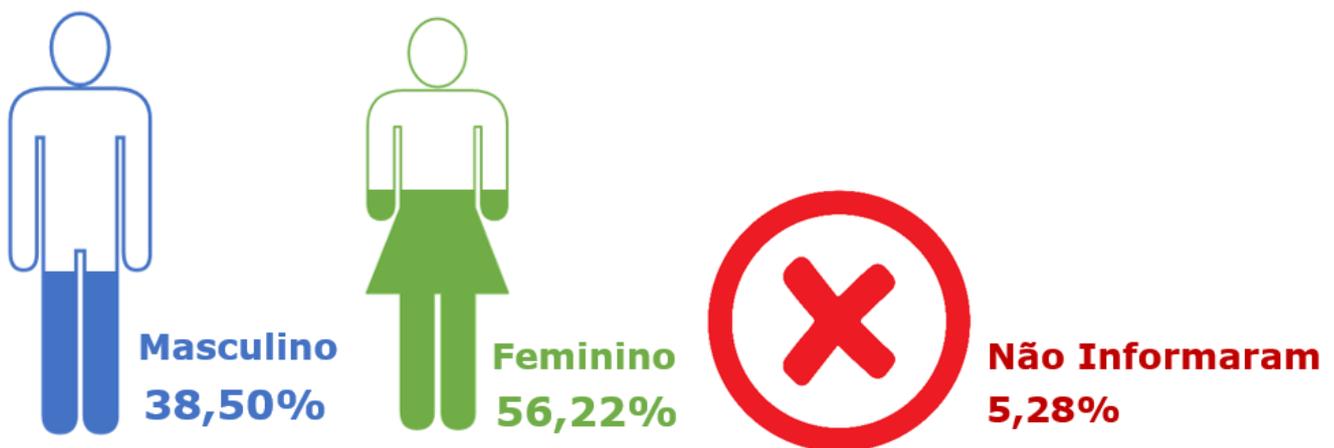
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - MAR/2025

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1ª	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO			512										512	87,22%
2ª	ELOGIO PARA FUNCIONÁRIO			8										8	1,36%
3ª	PEDIDO DE CELERIDADE			5										5	0,85%
	DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO			5										5	0,85%
4ª	ELOGIO AO ATENDIMENTO			5										5	0,85%
	ATENDIMENTO RUIM			3										3	0,51%
	ESTACIONAMENTO			3										3	0,51%
	LIMPEZA URBANA			3										3	0,51%
	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA			3										3	0,51%
5ª	POLUIÇÃO SONORA			3										3	0,51%
	ASFALTO			2										2	0,34%
	CONDUTA IRREGULAR DE FUNCIONÁRIOS			2										2	0,34%
	DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTOS E BUEIROS			2										2	0,34%
	FALTA DE ESCOLAS MUNICIPAIS			2										2	0,34%
	FALTA DE MEDIADORES			2										2	0,34%
	MULTA DE TRÂNSITO			2										2	0,34%
	PROGRAMA TARIFA ZERO			2										2	0,34%
TERRENO ABANDONADO			2										2	0,34%	
TOTAIS =		0	0	566	0	0	0	0	0	0	0	0	0	566	96,08%
		TODOS =												587	100%

### 3.7. Atendimentos por Gênero

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 56,22% do total.

Os munícipes masculinos representam 38,50%, enquanto 5,28% optaram por não informar o gênero.



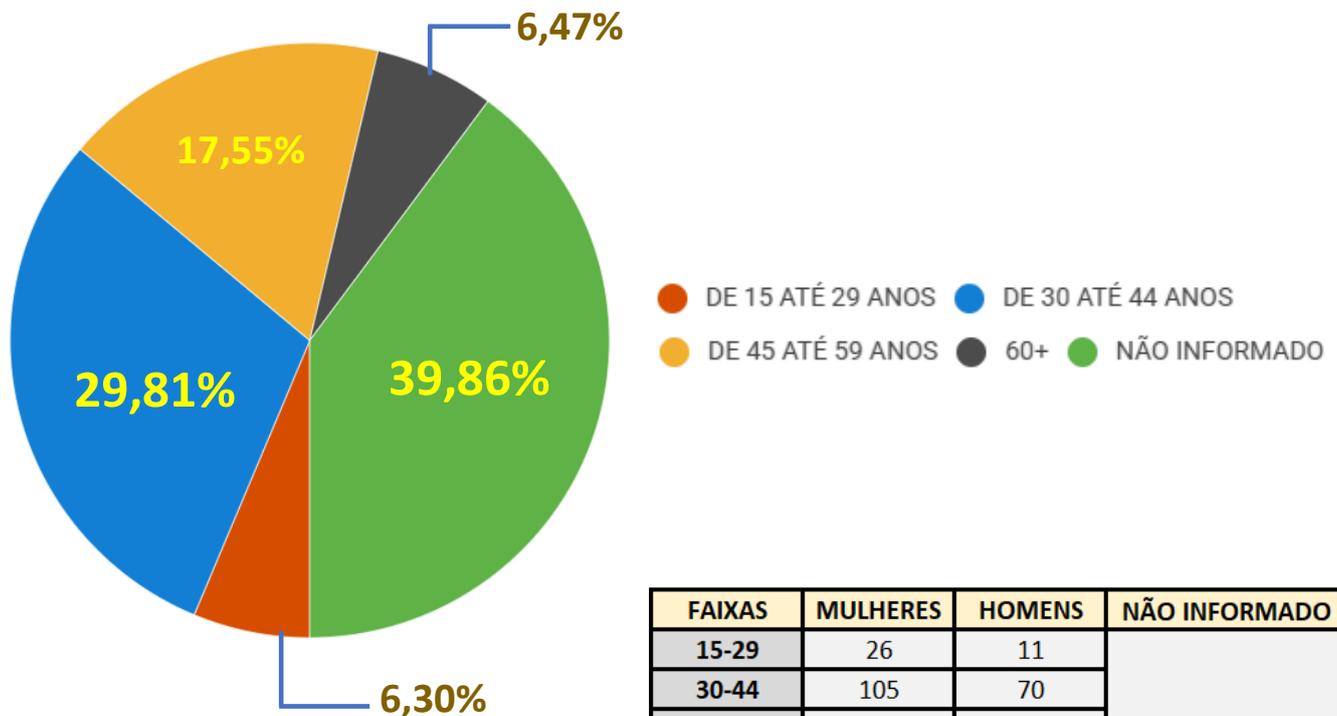
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - MAR/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO			226										226	38,50%
FEMININO			330										330	56,22%
NÃO-BINÁRIO			0										0	-
NÃO INFORMADO			31										31	5,28%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>								

### 3.8. Atendimentos por Faixa Etária

O indicador **“Atendimentos por Faixa Etária”**, nos permitirá compreender melhor as participações dos diferentes grupos etários em nossa comunidade.



FAIXAS	MULHERES	HOMENS	NÃO INFORMADO
15-29	26	11	234
30-44	105	70	
45-59	52	51	
60+	27	11	
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>143</b>	
<b>587</b>			

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - MAR/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 15 ATÉ 29 ANOS			37										37	6,30%
DE 30 ATÉ 44 ANOS			175										175	29,81%
DE 45 ATÉ 59 ANOS			103										103	17,55%
60+			38										38	6,47%
NÃO INFORMADO			234										234	39,86%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>0</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>								

De 15 até 29 anos – Adolescência e Juventude

De 30 até 44 anos – Vida Adulta Jovem

De 45 até 59 anos – Vida Adulta Madura

60+ – Maturidade Plena

### 3.9. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

O indicador de desempenho-chave (KPI) do Tempo Médio de Atendimento (TMA) é uma medida para avaliar a proficiência operacional da equipe da Ouvidoria Geral.



**00h : 02m : 53s**

TMA = 02 minutos e 53 segundos

Ele reflete o tempo médio dedicado pela equipe para atender os pedidos de informações (e-SIC) e manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município.

#### ATENDEnte: TODOS

DEMANDAS	MAR	TOTAL
<b>TODAS</b>	28:15:00	28:15:00
ATENDIMENTOS	587	587
TEMPO MÉDIO	0:02:53	00:02:53
hora		

$$TMA = \frac{\text{Tempo de conversa} + \text{Tempo total em espera}}{\text{Total de chamados atendidos}}$$

## 4. Fala.BR

No dia 01/08/2019 a CGU lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

O sistema é gratuito e funciona inteiramente online, não sendo necessário instalar qualquer software no dispositivo do usuário.

A plataforma permite aos cidadãos registrar as suas manifestações de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação relacionados aos serviços públicos.

Com satisfação, apresentamos os resultados alcançados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias e Secretarias, por meio da eficiente utilização da plataforma Fala.BR.



ATENDEnte: TODOS

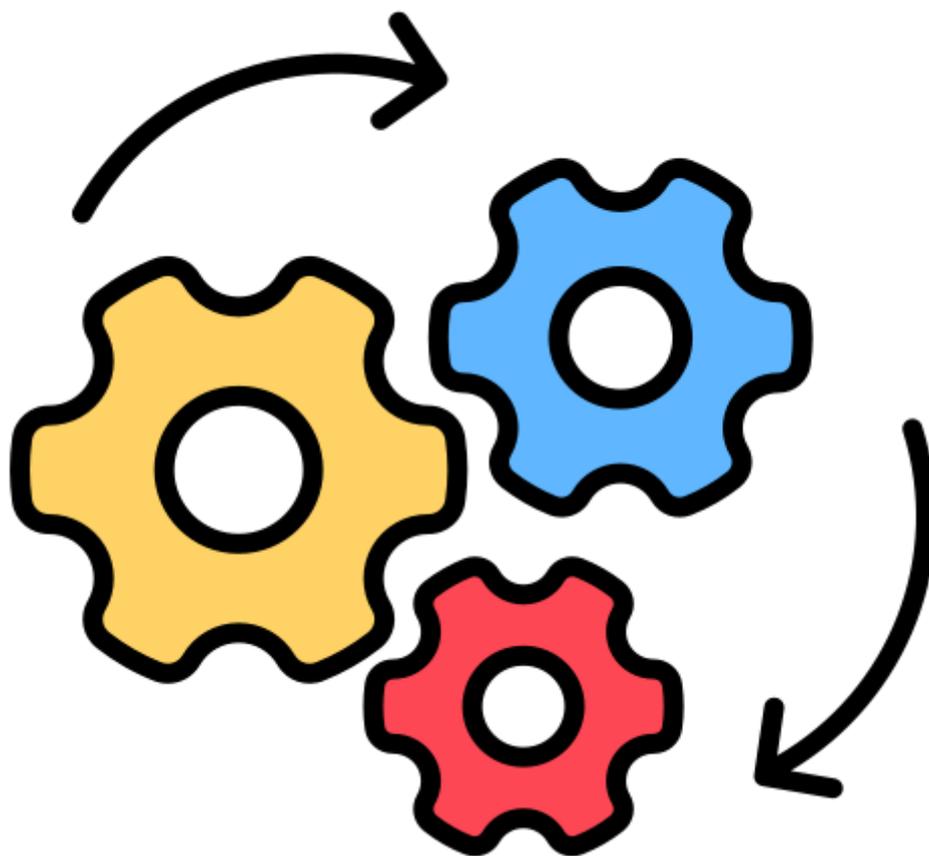
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PELA PLATAFORMA DA CGU "FALA.BR" - MAR/2025

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
e-SIC - RESPONDIDAS PELA OGM	0	0	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	92,45%
OFICIADAS COM RESPOSTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
OFICIADAS SEM RESPOSTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
OFICIADAS TRAMITANDO	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7,55%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>								

Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, compromisso com a cidadania.

## 5. Considerações Finais

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias está comprometida com a melhoria contínua de seus processos, buscando sempre a excelência nos serviços prestados aos cidadãos caxienses.



**Juntos, podemos construir uma cidade mais transparente, eficiente e acolhedora para todos!**



**DUQUE  
DE CAXIAS**  
PREFEITURA

**OGM** | 